サービス契約管理者:
日本マイクロソフト株式会社

電話:03-4332-5300

このたびは、[Microsoft完全サービスプラン](以下「本サービスプラン」)をご購入いただきありがとうございます。本サービスプランにより、ご購入の製品をさらに快適かつ安全にご利用いただくことができます。本書は、サービスの依頼時にお客様の補償範囲の確認のために必要となる場合がありますので、本製品の購入時にお受け取りの領収書とあわせて安全な場所に保管してください。参照用のガイドとして、また、本サービスプラン補償対象の確認のため、本書記載の情報をお役立てください。本サービスプランは、規約、条件、例外事項および除外事項、ならびに本製品の領収書を含め、完全なる合意を構成します。

MICROSOFT 完全サービスプラン

1. 定義:

- 本サービスプラン全体を通じて、「当社」とは、サービスプロバイダーとして本サービスプランに基づくサービスを提供する義務を有する 1 または複数の当事者である日本マイクロソフト株式会社(〒108-0075 東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー)を意味します。
- 「お客様」とは、本サービスプランの対象となる本製品の購入者、または本サービスプランを適切に譲り受けた方を意味します。
- 「本製品」とは、お客様が本サービスプランと同時に購入し、かつ、本サービスプランが対象とする製品を意味します。
- 「障害」とは、お客様による通常使用中の機械的または電気的な本製品の故障で、材料または組立における欠陥から生じたものを意味します。
- 「自己負担金」とは、対象となる修理または交換について「自己負担金」として示されているもので、お客様にお支払いいただく金額(仮にある場合に限ります。)を意味します。
- 「外観上の損傷」とは、本製品の外観の損傷または変化で、本製品の通常の利用上の機能を損う、または妨げることのないものを意味します(例:ひっかき傷、すり減り、色、手触り、仕上げの変化など)。
- 「MSRP」とは、本製品の購入時点でのメーカー希望小売価格を意味します。

本サービスプランについての管理は、当社が行います。ご質問があれば、当社連絡先 03-4332-5300 までご連絡ください。

2. 補償範囲:

本サービスプラン購入代金お支払いを条件として、当社は、本サービスプラン期間中に障害により本製品が機能しなくなった場合には、当該本製品が他の保険、保証またはサービス契約の対象となっている場合を除き、お客様の本製品の修理を行い、またはお客様の本製品を交換いたします。お客様の本製品の修理または交換に使用される部品は、お客様の本製品の工場仕様どおりに動作する新品、中古品、リファービッシュ品、または非当初メーカー品となる場合があります。**本サービスプランは、下記「補償対象外事項」の条項に記載する原因による本製品の修理もしくは交換、または同条項に記載する損失についての補償を含みません。**

3. 対象製品:

以下の分類の本製品について、お客様に特定の補償を提供します。本サービスプランに基づく補償に関する詳細情報は、以下の「補償」条項記載のとおりです。

携帯電子端末ー携帯電子端末には、タブレット、電子ブックその他の携帯用機器（ラップトップを除きます。）が含まれます。

4. 補償:

補償の請求があった場合、当社は、本サービスプラン期間中の以下の障害の原因によるものであるときには、お客様の本製品を修理するために必要な作業または部品を提供します。

- 操作上の不慮の事故による損傷（Accidental Damage from Handling:「ADH」）（例：本製品の取扱いおよび使用に関連しての落下、水濡れおよび液体による損傷など）。
- 電池の欠陥。ただし、その電池が、お客様が最初に購入した本製品に付属していた、メーカー純正の充電式装置であることを条件とします。本サービスプランの期間中の電池交換は、1 回までとします。
- 本製品上の、損傷または欠陥のあるボタンまたは接続ポートについては、その損傷または欠陥が本製品の機能に影響を及ぼす場合。**外観上の損傷は、本サービスプランの対象とはなりません。**
- お客様の製品のスクリーンのディスプレイ部分に少なくとも[3]か所の画素欠けがある場合の、当該画素欠け。
- 本製品を適切に電気コンセントにつないでいる時の停電により生じた電圧の急激な変化。
  ご注意：不適切な設置または誤った電源への接続により生じる損傷は、対象となりません。
- ほこり、内部のオーバーヒート、内部の湿気または結露。
- 材料または組立における欠陥。

その他の条件：修理に代えて、当社は、当社の単独の裁量により、お客様の本製品を、お客様の当初の本製品と同等またはこれに相当する、新品または整備済みの本製品と交換する権利を有します。本製品の機能に不可欠なものではない付属品は、お客様の交換製品には付属されません。交換製品には、携帯機器の国際移動体装置識別番号（IMEI）、電子シリアル番号（ESN）または携帯機器識別番号（MEID）を保有しています。交換製品のモデルが当初のモデルと異なる場合は、家庭用充電器も合わせてお客様に提供いたします。交換製品をお客様が当初にお持ちであった本製品と同じ色をご用意できない場合には、異なる色でのご提供となります。

ご注意：ADH 補償は、盗難、紛失、置き忘れ、ウイルス、製品の取扱いおよび使用に関連しての無謀、濫用、故意もしくは意図的な行為、外観上の損傷その他のユニットの機能に影響しない損傷、またはお客様と当社サービスプロバイダー間の配送中に生じた損傷については対象となりません。お客様の本製品にカバー、運搬用ケースまたはポーチなどの保護材が提供されている場合、またはそれらが利用可能である場合には、お客様は、本製品を損傷より保護するための当該製品付属品を利用できるよう、あらゆる努力を払わなければなりません。濫用とは、損傷にいたるような危険な、有害な、または攻撃的な方法でのお客様の本製品の意図的な取扱いとして定義されます。このような種類の取扱いの結果として生じる損傷は、本サービスプランの対象ではありません。技術的進歩により、交換機器の販売価格がお客様の当初の製品の販売価格を下回る場合があります。交換製品の費用の差額に対する払い戻しはありません。本製品の交換後は、当社は、本製品をさらに修理または交換する義務を負いません。また、お客様は、本製品のさらなる修理または交換を請求する権利を有しません。

5. **欠陥製品交換制度**:

お客様の本製品の個別の部品について同一の問題で当社が 3 回の修理サービスを行い、その内の 1 回目がメーカーの保証期間終了後であり(以下「適格修理サービス」)、当該本製品の部品が、当社の判断において同一の問題につき 4 回目の修理を必要とする場合には、当社は、当該本製品を同等の製品、または類似の特性および機能を備えた製品と交換する権利を有します。交換費用は、本製品の当初の購入価格を上回らないものとし、場合によっては技術的進歩によりこれを下回ることがあります。本製品の交換により本サービスプランが実施されたものとみなされ、当社は、本サービスプランに基づくサービスをさらに提供する義務を負いません。予防のための整備点検、清掃、製品診断、顧客教育、付属品修理もしくは交換、コンピューターソフトウェア関連問題、および機器への無断修理の実施は、本条に基づく制度における修理とはみなされません。メーカーの保証期間中におけるお客様の本製品の修理サービスは、適格修理サービスとはみなされません。

6. **サービス提供場所**:

サービスを受けるためには、お客様の責任で、持参または配送に関する料金を前払いし保険の手配を行って、本製品を当社の指定サービス施設または直近の当社指定小売店舗へ持参または送付していただきます。

7. **補償期間**:

本サービスプランにおける補償は、お客様による本製品の購入の日、またはお客様の当初製品がお客様に納品された日に開始し、下記「責任の制限」の条項に従い、購入時にお客様に提供される販売書類に定める期間内に限り有効です。本サービスプランには、本製品のメーカー保証が含まれます。すなわち、本サービスプランは、本製品のメーカー保証に代わるものではなく、メーカー保証期間中は、本サービスプランに記載のサポートをメーカー保証とは別に提供するものです。メーカー保証期間中のメーカー保証に基づく補償対象である、またはメーカーの(自主的)リコール対象である部品およびサービスは、本サービスプランによる補償は受けられません。メーカー保証の終了後、本サービスプランは、メーカー保証により提供されるサポート(メーカー貸付プログラムを除きます。)および本サービスプランに記載の特定の追加サポートの提供を継続します。お客様の本製品について当社が交換を行う場合は、お客様の本製品の交換をもって本サービスプランはすべて終了します。本サービスプランに基づいて交換された製品または部品は、すべて当社の財産となります。

8. **自己負担金**:

自己負担金は、お客様の本製品についての有効な請求 1 回ごとに、[5250 円](消費税込／抜)(返金不可)です。支払時期は、お客様の本製品の修理または交換について当社が承認した時点とします。この自己負担金は、タブレットのみに適用され、電子書籍リーダーに関する当社あての請求については適用されないものとします。自己負担金は、材料もしくは組立における欠陥に起因する、補償対象となる障害には適用されないものとします。

9. **責任の制限**:

1 回の請求について、本サービスに基づく責任限度は、(1) 純正修理の実費、または、(2) 同種もしくは同品質で、同等の性能を備えた新品またはリファービッシュ品である本製品との交換のうち、いずれか低額の方とします。本サービスプランにおける補償は、本サービスプラン期間中 2 回の交換請求に制限されます。当社が修理または交換について、本製品の購入時点での MSRP と同額またはそれを上回る支払いを総額で行った場合、本サービスプランにおける当社の義務が履行されたことになり、お客様は、本サービスプランにおいてさらに請求を行うことができなくなります。技術的進歩により、交換機器の MSRP がお客様の当初の本製品を下回る場合があります。交換機器と当初の本製品の間に差額があったとしても、当該差額に対する払い戻しはありません。

当社は、物的損害、時間の損失またはデータ損失を含め（ただし、これらに限定されません）、製品もしくは機器の欠陥、サービスの遅延、またはサービスの提供不能に起因する、付随的または間接的損害について責任を負いません。

10. <u>本サービスプランによる補償対象外事項</u>:

サービスはすべて、当社の事前の承認を条件とします。本サービスプランは、以下のいずれかを原因とする本製品の修理または交換を対象としておりません。また、以下のいずれについても補償しません。

(A) 日本国外に所在する機器。
(B) メーカーもしくは販売店の保証なしで販売された機器、または「現状有姿」で販売された機器。
(C) メーカーまたは販売店の部品および作業手数料の制限保証が当初の90日を下回る製品。保証または販売店保証が90日を下回る中古品、再組立品またはリファービッシュ品。
(D) 業務用または教育用として使用される本製品（複数ユーザーが想定されている組織）。
(E) メーカー仕様および取扱説明書に従った本製品の通常の使用または利用以外の理由（盗難、各種天候のもとにさらす行為、利用者による過失、誤使用、濫用、または不適切な電気もしくは電力の供給等を含みますが、これらに限定されません。）に起因する損失または損傷により必要となった保守、修理または交換。
(F) 無断修理、不適切な設置もしくは取付け、または輸送時の損傷。
(G) それがどのように生じたものであれ、お客様の製品の色、手触り、仕上げの変更もしくは補正、膨張、収縮、または外観上の損傷。本製品の利用上の機能に影響しないひっかき傷および破損を含みますが、これらに限定されません。
(H) メーカー所定の保守の欠如または不適切な機器改造。
(I) 破壊行為、動物被害もしくは虫食いなどの虫被害、さび、ほこり、腐食、欠陥電池、電池の漏液または天災その他本製品の外部で生じた外的危険に起因する、本製品の物理的もしくは外観上の損傷。
(J) 産業用設定で使用される機器。産業用設定で使用される機器とは、(i) 機器の設計、もしくはメーカーが機器の使用方法として想定していた方法のいずれかに従っていない方法による機器の利用、または、(ii) 機器のメーカーが機器についてのどのような保証も提供しないあらゆる場合と定義されます。
(K) あらゆる突発的な損傷（追加補償として購入された場合を除きます。）、ひびもしくは損傷の入ったディスプレイ画面、水による損傷、水漏れマーク表示、または液封による損傷。
(L) 対象製品の筐体に含まれていない構成部品。
(M) 本契約の発効前に生じていたあらゆる既存症状。
(N) 不適切な保管、不適切な換気、機器のリコンフィギュレーションまたは機器の不適切な使用もしくは移動のために必要なサービス。機器をメーカー公表の場所または環境要件に準拠した場所に設置しないことを含みます。
(O) 機器の設計、またはメーカーが機器の使用方法として想定していた方法のいずれかに従っていない方法による機器の利用。
(P) 通常のサービスを妨げる設置。
(Q) 機器のメーカーが機器についてどのような保証も提供しないあらゆる場合。
(R) 障害の発生後に本製品をさらなる損傷から保護するための合理的な手段を取らなかった場合。
(S) 電池、電球および電源コードなどの消耗品。ただし、当該構成部品が本製品に永久的に取り付け

られており、取り外しが不可能である場合は除きます。

(T) サービスについて、お客様の領収書に販売店での引き取りまたは持参との指定がある場合の、それ以外の配送費用。

(U) シリアル番号が除去または改変されている本製品。

(V) 修理施設より推奨されたものであって、お客様の本製品の障害を理由に必要とされたものではない修理。

(W) 保証付き部品がメーカーによる提供または出荷ではないことに起因する修理。

(X) メーカー保証、メーカーのリコールまたは自主的なリコールの対象である損傷または機器障害(メーカーが継続企業として事業を行っているか否かを問いません)。

(Y) 本製品に関する清掃費用、予防保守または顧客教育。

(Z) メーカー保証、保険その他のサービス契約の対象となっているシステムまたは構成部品。

(AA) 補償非対象の部品に起因して生じた補償対象部品の損傷。

(AB) 機器の変更または認定されたサービスプロバイダー、その代理店、販売店、請負業者もしくはライセンシー以外の者による修理、またはメーカー推奨以外の供給品の使用の結果として必要となったサービス。

(AC) 「問題なし」との診断、障害以外の問題に関する費用(補償非対象品、ノイズ、軋み音その他類似の断続的に発生する問題を含みますが、これらに限定されません。)は、本製品の障害ではありません。

(AD) 予防保守の費用または不適切な予防保守により生じた損傷。

(AE) 一般レンタルでの機器利用または製品の共同利用(この目的で本製品を使用した場合、本サービスプランは無効となります)。

(AF) 他の物体との衝突により生じた損傷。

(AG) 本製品の利用、保守または使用に起因する財産の損害、または人の傷害もしくは死亡に対する賠償責任。

(AH) 修理または交換された本製品を取り除く際またはカスタムインストールに戻す際に、固定インフラの解体または再設置より生じた経費。

(AI) ウイルス(または類似の不正侵入コードもしくはプログラム)、ネットワークプログラム、アップグレード、各種のフォーマッティング、第三者提供アプリケーションプログラム、カスタマイズソフトウェア(個人情報管理(PIM)、着信音、ゲームまたはスクリーンセーバーなど)、またはソフトウェア、アプリケーションもしくはデータのサポート、コンフィギュレーション、インストールまたは再インストールなど(ただし、これらに限定されません。)により生じた本製品ハードウェアおよびソフトウェアの損傷。

(AJ) 個人データ。

(AK) 地震、火山噴火、津波、水害その他の自然災害により生じた損傷。

(AL) 戦争、内戦、暴動またはテロ行為により生じた損傷。

(AM) 差押えなど、国家もしくは地方自治体による権力の行使に起因するお客様の本製品の使用損失。

11. 補償対象製品についてサービスを請求する方法:

本サービスプランに基づくサービスを請求する前に、www.surface.com/support に掲載するトラブルシューティングのヒントをご利用ください。トラブルシューティングのヒントをご覧になってもお客様の問題を解決することができない場合は、当社連絡先 03-4332-5300 までお電話の上、問題についてご説明ください。お客様からご説明いただいた問題を解決できるか電話上にて試みます。問題を解決できない場合には、指定サービスセンターまたは所定の Microsoft ストアへのお客様の本製品の持参または送付についてお客様にご案内します。迅速にサービスを受けられるように、電話の際には日付の入ったお客様の購入証

明書（領収書）およびサービスプラン番号をご用意ください。サービスを受ける時には購入証明書（領収書）の写しが必要となります。

ご注意：本サービスプランは、お客様による無断での修理があった場合には無効となることがあります。サービスの提供は、通常の営業時間内かつ日本国内のみとなります。本サービスプランにおいて交換されたあらゆる部品またはユニットは、そのすべてが当社の財産となります。

以下の指示についてご承知おきください。

- お客様のハードドライブのバックアップと秘密情報の削除。お客様の本製品を当社に送付または持参される前に、必ず以下のことを行ってください。
  - お客様のハードディスクドライブのバックアップおよび保存を希望する、データ（写真、文書、ビデオ、音楽などを含みます）またはプログラムの写しの保持。当社ではお客様のデータまたはプログラムについて責任を負うものではなく、それらを削除することができます。
  - お客様が秘密とみなすものすべての削除。お客様が秘密情報を装置に残した場合、当社ではお客様のプライバシーについて責任を負うものではありません。
- お客様がサービスを受けるために本製品を当社に預け入れる際は、付属品、ゲームその他の個人財産をお取りください。当社では、これらの財産について責任を負いません。
- 重要：本製品本体を開封しないでください。本製品を開封することにより、本保証の付保対象とならない損傷が生じ、たとえ有料でもお客様の本製品がサービスを受けられなくなる可能性があります。本製品についてサービスを提供できるのは、当社または認定されたサービスプロバイダーのみです。

12. 更新:

本サービスプランは、当社の裁量により、その満了時に更新することができます。当社がお客様に補償の更新を提案した場合の見積り更新価格は、お客様の本製品の使用年数および更新時点での本製品の交換費用相場を反映したものとなります。

13. 本サービスプランの譲渡:

(1) 本サービスプランは、日本国内の人を相手にする場合に限り譲渡が可能です。当社連絡先 03-4332-5300 までご連絡ください。当社は、当社の単独の裁量により、随時に、お客様または本サービスプランの譲受人に対して、譲渡を示す情報もしくは文書を当社に提供するよう求めることがあります。当社は、当社がお願いする当該情報もしくは文書の取得または作成について生じる費用について責任を負いません。

(2) お客様は、上記第(1)項に定める場合を除き、本サービスプランに基づく権利または義務につき、譲渡、移転、担保設定その他の処分を行うことはできません。

(3) 当社は、本サービスプランに関する事業を第三者に譲渡した場合、当該譲渡の一環として、当該第三者に本サービスプランの規定に基づく当社の契約上の地位ならびに当社の権利および義務を譲渡することができます。お客様は、本書をもって、当該譲渡についてあらかじめ同意したものとします。

14. 禁止事項:

お客様は、以下のいずれかの行為、または当社の裁量により以下の行為のいずれかに該当するとみなされる行為を行ってはなりません。

- 本サービスプランの申込みの際または本サービス期間中の、当社への虚偽の情報または文書の提供。
- 第三者になりすましてサービスを受けること。
- 当社または第三者の知的財産権またはプライバシー権を侵害する行為。

- 当社または第三者の評判または利益を損う行為。
- 当社の事業またはサービスを妨害する可能性のある行為。
- 犯罪行為、または法令に違反する行為。
- 公序良俗に反する行為。
- その他、当社が不適切とみなす行為。

15. 解約:

お客様は、いつでも本サービスプランを解約することができます。本サービスプランを解約するには、当社連絡先 03-4332-5300 までご連絡ください。本サービスプランの購入から当初の 30 日以内の解約については、本サービスプランの購入価格の全額から、支払済金額または請求中の補償額を差し引いた金額が返金されます。

解約請求が購入日から 30 日を経過した後に行われた場合、お客様は、本サービスプランの購入価格についてお客様の本サービスプランの残り期間に応じた払戻金額から、支払済金額または請求中の補償額を控除し、かつ、法令により別段の定めのない限り、手数料[1500 円]または本サービスプランの購入価格の 10 パーセントのいずれか少ない方の金額を控除した金額をお受け取りいただけます。

当社は、以下の理由の場合に限り、本サービスプランを解除することができます。

- お客様による本サービスプランの購入価格の不払い。
- お客様による詐欺行為または重大な虚偽表明。
- お客様による本サービスプランのいずれかの条項の違反。お客様による上記「禁止事項」への該当が含まれますが、これに限定されません。
- お客様が当社に提供した情報または文書に虚偽が含まれていると判明した場合。
- お客様が連絡先情報の変更を当社に通知しなかったなどの理由により、お客様と連絡を取ることができなくなったと当社が判断した場合。
- 製品の廃止、交換部品の入手不能などにより、当社がサービスを提供することが不可能になった場合。
- 本サービスプランをお客様に提供することが当社にとって適切ではなくなったと当社が判断した場合。

当社は、本サービスプランを解除する場合、お客様に対して全額を、支払済金額または請求中の補償額を差し引いた上で払い戻します。

16. お客様情報の取扱い:

お客様は、当社がお客様の個人情報を https://www.microsoft.com/ja-jp/mscorp/privacy/statement.aspx に掲載する当社プライバシーポリシーに従って取り扱うことに同意するものとします。

17. 当社連絡先:

本サービスプランに関して当社に問い合わせまたは連絡がある場合には、当社が随時に定める手続きに従うものとします。

18. 準拠法および管轄権:

(1) **準拠法**:本サービスプランの条件はすべて、日本法に準拠します。

(2) **管轄権**:本サービスプランより、またはこれに関連して生じるあらゆる紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

年　月　日制定